

DELIBERA N. 115/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO E. MAR/VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/439272/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre 2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Studio E. MAR, del 05/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* n. 0295736xxx, n. 0295731xxx e n. 0295739xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 22/03/2021 l'utente ha sottoscritto una PDA per migrare la linea telefonica n. 0295736xxx da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.;

b. tuttavia, in data 20/04/2021, *«a fronte di attivazione della suddetta linea in altro operatore, ci viene comunicato dal Servizio Clienti Fastweb che tutte le nostre utenze, attive sul codice cliente LA01073xxx, inspiegabilmente non risultano più attive in Fastweb ma in Vodafone»*;

c. pertanto, l'istante ha sottoscritto un ulteriore contratto per la migrazione in Vodafone Italia S.p.A. anche delle utenze n. 0295731xxx e n. 0295739xxx e, contestualmente, Fastweb S.p.A. provvedeva ad attivare il trasferimento di chiamata del n. 0295731xxx sul numero di cellulare 3398351xxx *«fino a quando la numerazione non migrerà in Vodafone»*;

d. a mezzo PEC del 20/04/2021 è stata richiesta a Fastweb S.p.A. la riattivazione *«di tutte le altre linee precedentemente attive sul codice cliente LA01073xxx»*, ma non è pervenuto alcun riscontro;

e. in data 07/05/2021 il servizio di trasferimento di chiamata della numerazione 0295731xxx ha smesso di funzionare e un operatore di Fastweb S.p.A. ha ribadito che le linee telefoniche erano state disattivate in data 20/04/2021;

f. in data 05/07/2021 *«abbiamo ricevuto mail dal supporto Fastweb (in allegato) dove ci comunicano che oggi sia stata presa in carico la richiesta di portabilità delle nostre numerazioni 0295731xxx e 0295739xxx in Vodafone, a riprova del fatto che la linea sia ancora attiva»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. *«riattivazione di tutte le utenze che sarebbero dovute rimanere attive in Fastweb fino a quando non migreranno completamente in Vodafone»*;

ii. *«l'attivazione del servizio di trasferimento di chiamata del numero 0295731xxx, sul numero di cellulare 3398351xxx, fino a quando la linea non migrerà totalmente in Vodafone»*;

iii. la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 10.000,00 a fronte dei disagi patiti.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto una prima PdA in data 22/03/2021 con richiesta di attivazione di un *link* di rete fissa "OneBusiness" con importazione del n. 0295736xxx e *MNP* della SIM mobile n. 3667291xxx. L'ordinativo di migrazione del solo *DN* 0295736xxx, come da richiesta dell'utente, è stato inserito in data 07/04/2021 ed espletato il 20/04/2021.

L'8/04/2021 l'utente ha sottoscritto un'ulteriore PdA, avente ad oggetto l'attivazione di nuovo *link* "OneNet Ufficio", con importazione dei nn. 0295731xxx e 0295739xxx. Il *link* 10159354 è stato regolarmente attivato ed i numeri 0295731xxx e 0295739xxx sono stati importati manualmente in data 10/05/2021.

A seguito del GU5, il 18/05/2021 si è recato un tecnico presso la sede dell'istante per effettuare la configurazione dei telefoni, a risoluzione definitiva della problematica, e l'istante ha confermato il corretto funzionamento delle utenze telefoniche.

Infine, la Società ha precisato che «non risulta a sistema né in atti alcuna segnalazione in merito al lamentato disservizio antecedente alla presentazione del GU5».

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 07/04/2021 ha ricevuto una richiesta di migrazione della numerazione 0295736xxx, espletata correttamente con data 20/04/2021; «stante la richiesta di migrazione pervenuta, Fastweb ha provveduto alla cessazione del contratto. Invece, qualora l'utente avesse richiesto a Vodafone il passaggio del solo numero 0295736xxx mantenendo attivi in Fastweb gli ulteriori servizi, Vodafone avrebbe dovuto richiedere la portabilità pura del numero 0295736xxx, anziché la migrazione con conseguente cessazione di tutti i servizi attivi con Fastweb. Successivamente, quando il contratto era già stato disattivato per effetto della migrazione, in data 26.4.2021, Vodafone ha inviato richiesta di portabilità pura delle utenze 0295731xxx e 0295739xxx, espletata il 10.5.2021».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto soddisfatta a far data dal 10/05/2021, come emerge dalla motivazione di archiviazione del procedimento GU5/422550/2021. Parimenti superata è la richiesta di cui al punto ii., in quanto i servizi telefonici sulle linee n. 0295731xxx e n. 0295739xxx sono stati correttamente ripristinati, come emerge dalla motivazione di archiviazione del procedimento GU5/422550/2021.

Merita invece accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

In particolare, Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie di aver cessato il contratto in data 20/04/2021, in esito alla migrazione dell'utenza n. 0295736xxx in Vodafone Italia S.p.A. Tale condotta, tuttavia, non risulta conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'allegato 5 alla delibera n. 274/07/CONS. In particolare, qualora l'operatore *recipient* invii all'operatore *donating* una richiesta di migrazione relativa ad una sola delle molteplici numerazioni associate all'accesso da migrare, al fine di non arrecare disservizio all'utente finale, l'operatore *donating* è tenuto a scartare la richiesta con causale "*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi*"; diversamente, la cessazione del contratto, come nel caso di specie, determina, l'interruzione dei servizi.

Pertanto, stante l'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* e tenuto conto del reclamo inviato dall'utente a mezzo PEC in data 20/04/2021, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dello Studio E.MAR l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del citato regolamento, in misura pari ad euro 24,00 al giorno per ciascuna delle due utenze, per 19 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20/04/2021 al 10/05/2021 (data in cui risulta sia stata espletata la procedura di migrazione delle utenze in Vodafone Italia S.p.A.), per un importo complessivo pari ad euro 912,00.

Inoltre, in considerazione del fatto che nel periodo compreso dal 10/05/2021 al 19/05/2021 (data in cui le utenze di cui si discute risulta abbiamo ripreso a funzionare) l'operatore tenuto alla regolare erogazione dei servizi era Vodafone Italia S.p.A., tenuto conto che nell'abito del procedimento GU5/422550/2021, in data 11/05/2021 l'utente aveva reclamato l'interruzione delle linee, la predetta società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del regolamento di cui sopra, in misura pari ad euro 24,00 al giorno per ciascuna delle due utenze, per 8 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 384,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Studio E. MAR nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 912,00 (novecentododici/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 384,00 (trecentottantaquattro/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba